

Die Externalisierung von in Unternehmen vorliegendem, insbesondere implizitem, Wissen, die Reduzierung der Komplexität des Onboardings neuer Mitarbeitender, die Implementierung von Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeiterakzeptanz und die Reduzierung langer Suchzeiten sind Themen, mit denen insbesondere kleine und mittlere Unternehmen auf Grund des Fachkräftemangels und des demographischen Wandels konfrontiert werden. Es fehlen Maßnahmen und Softwarelösungen, um diesen Herausforderungen im Bereich des Einkaufs, dem durch seine zentrale Rolle in der Wertschöpfung eine große Bedeutung zugesprochen werden kann, aufwandsarm, KMU-gerecht, kostengünstig und nachhaltig entgegenzuwirken. Hierbei kann eine LLM-basierte Softwarelösung in Form eines Chatbots Abhilfe leisten. Das Ziel des vorliegenden Forschungsvorhabens ist die Entwicklung eines LLM-basierten Chatbots, mit dem der hohen Komplexität des Onboardings neuer Mitarbeiter, dem langen Suchen nach relevanten Informationen und dem Verlust von implizitem Wissen beim Ausscheiden von Mitarbeiter mit jahrelanger Erfahrung im Einkauf entgegenwirkt werden kann. Hierzu strebt Teilziel 1 die Interaktion mit verschiedenen Einkaufssystemen an, um sicherzustellen, dass der Chatbot auf alle relevanten Daten zugreifen kann, um fundierte Antworten geben zu können. Teilziel 2 befasst sich mit der (teil-) automatisierten Externalisierung von Expertenwissen, um wertvolles Wissen im gesamten Unternehmen verfügbar zu machen und die Interaktion mit den Benutzern zu verbessern. Teilziel 3 verfolgt die Förderung der Benutzerfreundlichkeit und Akzeptanz zur Sicherstellung einer intuitiven und nachhaltigen Nutzung durch die Verwendung von Maßnahmen und die Bereitstellung von Schulungs- und Weiterbildungsangeboten. Teilziel 4 zielt auf die Evaluierung der Effizienz und Qualitätssteigerung im Einkauf durch den Einsatz des Chatbots ab. Dies umfasst die Analyse von Prozessverbesserungen und die Bewertung der Zufriedenheit der Nutzer.